Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Mam Polisę, Ale Nie Wiem, Co Się Dzieje, Gdy Naprawdę Coś Się Stanie

Jak przygotować dokumenty, zgłosić szkodę i przejść przez proces ubezpieczeniowy bez uczenia się wszystkiego dopiero po pierwszym problemie



Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Mam Polisę, Ale Nie Wiem, Co Się Dzieje, Gdy Naprawdę Coś Się Stanie

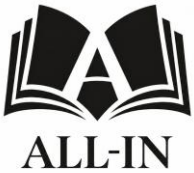
Jak przygotować dokumenty, zgłosić szkodę i przejść przez proces ubezpieczeniowy bez uczenia się wszystkiego dopiero po pierwszym problemie

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-801-3

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Polisa to nie zaklęcie ochronne, czyli co właściwie kupiłeś? 11

Rozdział 2 - Od nieszczęścia do odszkodowania, czyli dlaczego między jednym a drugim jest tyle drzwi? 20

Rozdział 3 - Pierwsze godziny po szkodzie, czyli jak nie zostać własnym największym problemem 29

Rozdział 4 - Ubezpieczeniowe legendy miejskie, czyli porady, które szkodzą bardziej niż pech 38

Rozdział 5 - Dokumenty, które istnieją tylko teoretycznie, czyli jak przygotować się przed katastrofą 48

Rozdział 6 - Zdjęcie nie załatwi wszystkiego, czyli jak zbierać dowody, które naprawdę coś wyjaśniają 58

Rozdział 7 - Halo, czy ktoś prowadzi moją sprawę? Czyli jak rozmawiać z ubezpieczycielem, żeby nie zostać zawodowym konsultantem własnej szkody 67

Rozdział 8 - Naprawić, wyrzucić, podpisać? Czyli jak nie podejmować nieodwracalnych decyzji pod wpływem szkody 77

Rozdział 9 - Zgłoszenie szkody krok po kroku, czyli jak wypełnić formularz i nie stracić przy tym resztek cierpliwości 87

Rozdział 10 - Ile właściwie wynosi szkoda? Czyli dlaczego kosztorys potrafi zepsuć humor bardziej niż samo uszkodzenie 97

Rozdział 11 - Decyzja przyszła. Tylko co ona właściwie oznacza? 107

Rozdział 12 - Reklamacja bez rzucania segregatorem, czyli jak skutecznie zakwestionować decyzję 116

Rozdział 13 - Kto za to zapłaci, skoro nie ja zepsułem? Czyli jak dochodzić odszkodowania z cudzego ubezpieczenia 126

Rozdział 14 - Pieniądze są na koncie. Czy to już koniec? Czyli jak rozliczyć szkodę i nie zgubić ostatnich szczegółów 136

Rozdział 15 - Nie mam paragonu, świadków ani dowodów. Czyli co zrobić, kiedy szkoda jest prawdziwa, ale trudno ją udowodnić? 146

Rozdział 16 - Ubezpieczenie działa, ale człowiek nie ma siły. Czyli jak prowadzić sprawę podczas prawdziwego życiowego kryzysu 156

Rozdział 17 - Jedno zdarzenie, pięć problemów, trzy firmy. Czyli co robić, kiedy szkoda zamienia się w administracyjny labirynt 167

Rozdział 18 - Szkoda załatwiona, polisa została. Czyli jak nie wracać co roku do tego samego punktu wyjścia 177

Rozdział 19 - Zamknęli szkodę, ale problem nie dostał tej wiadomości. Czyli jak rozpoznać, że coś znowu zaczyna się psuć 187

Rozdział 20 - Nie musisz znać wszystkich odpowiedzi. Czyli jak samodzielnie ogarnąć ubezpieczenie, kiedy życie znowu coś wymyśli 197

INTRO

Jest wtorek, godzina 7:18. Wchodzisz do kuchni, a tam podłoga błyszczy w sposób, którego zdecydowanie nie przewidywał producent paneli. Z szafki pod zlewem wypływa woda. Nie symboliczna kałuża, którą można potraktować ręcznikiem i pogardliwym spojrzeniem. Prawdziwa, ambitna woda, która postanowiła przeprowadzić ekspansję terytorialną na przedpokój. Zakręcasz zawór, chwytasz ścierki, a po kilku minutach przypominasz sobie coś pocieszającego: przecież masz ubezpieczenie mieszkania! Płacisz regularnie. Polisa jest. Ochrona wykupiona. Cywilizacja zwyciężyła. Pozostaje tylko drobiazg: nie masz bladego pojęcia, co teraz zrobić.

Gdzie jest numer polisy? W mailu, aplikacji, segregatorze czy może w tajemniczym folderze „WAŻNE", w którym od sześciu lat gromadzisz głównie stare faktury za internet? Czy trzeba zadzwonić od razu? Czy wolno wyrzucić mokre rzeczy? Czy należy zrobić zdjęcia, zanim zaczniesz ratować podłogę? Ktoś powinien obejrzeć uszkodzenia? A jeśli hydraulik musi przyjechać natychmiast, to czy ubezpieczyciel później zwróci koszt? W ciągu kilku minut człowiek, który jeszcze przed chwilą planował spokojne śniadanie, zostaje kierownikiem kryzysowym, dokumentalistą, negocjatorem i specjalistą od warunków ubezpieczenia. Wynagrodzenie za wszystkie cztery stanowiska wynosi zero złotych. Za to odpowiedzialność za decyzje pojawia się natychmiast.

Właśnie w takich chwilach wychodzi na jaw osobliwa cecha ubezpieczeń. Kupujemy je po to, żeby mieć spokój, ale rzadko sprawdzamy, jak ten spokój właściwie działa.

Podczas zawierania umowy poznajemy wysokość składki, zakres ochrony, czasem sumę ubezpieczenia. Dostajemy dokumenty, potwierdzenie i uprzejmą informację, że jesteśmy zabezpieczeni. Potem wracamy do życia, w którym przecież nie zamierzamy specjalnie organizować sobie szkody tylko po to, by przetestować obsługę klienta. Problem polega na tym, że pierwsze zetknięcie z procedurą często następuje dokładnie wtedy, kiedy mamy najmniej czasu, cierpliwości i ochoty na czytanie kilkudziesięciu stron umowy.

Nie oznacza to, że polisy są bezużyteczne ani że każda firma ubezpieczeniowa czeka za rogiem, żeby odmówić wypłaty z powodu źle postawionego przecinka. Oznacza coś znacznie bardziej przyziemnego: posiadanie ubezpieczenia i umiejętność skorzystania z niego to dwie różne rzeczy. Możesz mieć odpowiednio dobraną ochronę, a mimo to nie wiedzieć, jakie informacje przygotować, co udokumentować, jakie terminy sprawdzić i jak reagować na prośbę o dodatkowe wyjaśnienia. Możesz też odkryć, że sytuacja, którą uważałeś za oczywiście objętą polisą, podlega ograniczeniom albo wyłączeniom. Samo regularne opłacanie składki nie sprawia niestety, że warunki umowy zaczynają komunikować się z nami telepatycznie.

Do tego dochodzi język dokumentów. „Zdarzenie ubezpieczeniowe", „udział własny", „franszyza", „suma gwarancyjna", „wyłączenia odpowiedzialności". Wszystkie te określenia mają swoje znaczenie, ale zestawione w jednym akapicie potrafią sprawić, że rozsądny dorosły człowiek zaczyna tęsknić za instrukcją montażu szafy. Tam przynajmniej wiadomo, że jeśli zostaną trzy śrubki, coś prawdopodobnie poszło nie tak. W ubezpieczeniach konsekwencje niezrozumienia dokumentu mogą ujawnić się

znacznie później, a odpowiedź na pozornie proste pytanie „czy dostanę pieniądze?" często zależy od okoliczności zdarzenia, konkretnej umowy i dostępnych dowodów.

Ta książka powstała z myślą o człowieku, który nie chce studiować ubezpieczeń dla przyjemności. Chce wiedzieć, co zrobić, kiedy wydarzy się coś nieprzyjemnego. Jak przygotować się wcześniej, żeby później nie szukać nerwowo dokumentów. Jak odróżnić zabezpieczenie miejsca zdarzenia od czynności, które mogą utrudnić ustalenie szkody. Jak opisać przebieg wydarzeń bez zgadywania, dopowiadania i niepotrzebnych emocjonalnych przemówień. Jak czytać korespondencję od ubezpieczyciela i rozumieć, czego naprawdę od nas oczekuje. Wreszcie, jak postępować wtedy, gdy sprawa nie idzie tak gładko, jak obiecywało nasze wyobrażenie o ubezpieczeniu.

Nie będziemy zakładać, że masz idealnie uporządkowane życie, prywatnego prawnika i skaner dokumentów stojący obok ekspresu do kawy. Być może kupiłeś polisę kilka lat temu, kierując się głównie ceną. Być może ktoś zajął się formalnościami za ciebie. Możliwe również, że masz kilka ubezpieczeń i nie pamiętasz, które obejmuje co. To normalny punkt wyjścia. Potrzebujesz sposobu, który da się zastosować po pracy, w pośpiechu, z telefonem mającym dwanaście procent baterii i dzieckiem pytającym, czy zalanie kuchni oznacza odwołanie kolacji. Dobra procedura powinna pomagać w takich warunkach, a nie wyłącznie na szkoleniu prowadzonym w klimatyzowanej sali.

Przyjrzymy się również temu, dlaczego intuicyjne reakcje bywają niewystarczające. Jedni od razu wszystko naprawiają, bo chcą jak najszybciej wrócić do normalności, i dopiero później zastanawiają się nad dokumentacją. Inni czekają z każdą decyzją, obawiając się, że jakiekolwiek

działanie zaszkodzi ich sprawie. Jeszcze inni wysyłają zgłoszenie składające się z trzech zdjęć, zdania „proszę o wypłatę" i przekonania, że resztę ubezpieczyciel powinien przecież wiedzieć. Tymczasem potrzebne jest rozróżnienie spraw pilnych od formalności, które można wykonać spokojniej. Zabezpieczenie ludzi i ograniczenie dalszej szkody mają pierwszeństwo przed idealnym kadrem fotograficznym. Równocześnie warto zachować informacje pozwalające później odtworzyć przebieg zdarzenia.

W tej książce nie znajdziesz obietnicy, że każde zgłoszenie zakończy się wypłatą ani magicznego sformułowania, po którym ubezpieczyciel natychmiast zmieni decyzję. Ochrona zawsze zależy od właściwych warunków umowy, okoliczności oraz obowiązujących przepisów. W bardziej skomplikowanych przypadkach pomoc specjalisty może okazać się konieczna. Znajdziesz natomiast sposób myślenia, który pozwala odzyskać kontrolę nad własnymi działaniami, nawet kiedy nie masz kontroli nad całym zdarzeniem. Nauczysz się zadawać trafniejsze pytania, dokumentować istotne fakty i rozpoznawać moment, w którym zamiast kolejnej rozmowy telefonicznej potrzebujesz konkretnego pisma lub wyjaśnienia.

Ważna będzie też umiejętność spokojnego radzenia sobie z odmową, opóźnieniem albo żądaniem uzupełnienia dokumentów. Nie każda trudność oznacza złą wolę, podobnie jak nie każde uzasadnienie decyzji jest automatycznie prawidłowe. Zamiast przyjmować wszystko bez pytania albo rozpoczynać korespondencję od stwierdzenia „to skandal", lepiej nauczyć się sprawdzać, na czym decyzja się opiera i jakie dalsze możliwości rzeczywiście istnieją. Oburzenie bywa całkowicie

zrozumiałe, lecz rzadko zastępuje numer sprawy, datę zdarzenia i rzeczowo przedstawione argumenty. Nawet wiadomość napisana wyłącznie wielkimi literami pozostaje przede wszystkim wiadomością napisaną wyłącznie wielkimi literami.

Największą korzyścią nie musi być jednak wygranie sporu. Może nią być uniknięcie chaosu, który pojawia się, gdy wszystkie decyzje podejmujemy dopiero po wystąpieniu problemu. Jeśli wcześniej wiesz, gdzie znaleźć polisę, jakie dane będą potrzebne, gdzie sprawdzić sposób zgłoszenia i jak zachowywać dokumenty, oszczędzasz sobie części stresu. Nie dlatego, że przewidzisz każdą awarię, kolizję czy niefortunny zbieg okoliczności. Życie ma imponującą zdolność do wymyślania scenariuszy, których nie uwzględniłby nawet bardzo kreatywny specjalista od ryzyka. Możesz jednak przygotować się na własną reakcję. I to już jest całkiem konkretna przewaga.

Wyobraź sobie ponownie tamten wtorkowy poranek. Woda nadal wypływa spod szafki, więc nie będziemy udawać, że właściwe przygotowanie zamieni katastrofę w przyjemną atrakcję domową. Ale tym razem wiesz, co wymaga natychmiastowej uwagi, gdzie leżą dokumenty, jakie informacje warto zapisać i jak sprawdzić wymagania dotyczące zgłoszenia. Nie wykonujesz chaotycznie piętnastu telefonów. Nie próbujesz zgadywać, czego oczekuje ubezpieczyciel. Masz mniej niewiadomych, a te, które pozostały, umiesz zamienić na konkretne pytania.

I właśnie o to chodzi. Polisa nie powinna być tajemniczym dokumentem, który nabiera znaczenia dopiero w chwili nieszczęścia. Powinna być narzędziem, z którego potrafisz korzystać, rozumiejąc zarówno jego możliwości, jak i ograniczenia. Nie musisz zostać ekspertem od ubezpieczeń.

Wystarczy, że przestaniesz być przypadkowym uczestnikiem własnej sprawy.

A jeśli przy okazji uda nam się sprawić, że słowa „zgłoszenie szkody" przestaną brzmieć jak zaproszenie na przesłuchanie, uznam to za bardzo rozsądny początek.

Rozdział 1 - Polisa to nie zaklęcie ochronne, czyli co właściwie kupiłeś?

Wyobraź sobie, że wracasz do domu po weekendzie i odkrywasz, że silny wiatr urządził na twoim balkonie konkurs rzutu meblami ogrodowymi. Krzesło, które jeszcze w piątek spokojnie stało obok stolika, wylądowało piętro niżej, uszkadzając samochód sąsiada. Sąsiad stoi przy aucie, patrzy na wgniecioną maskę i wygląda na człowieka, który właśnie stracił wiarę w pokojowe współistnienie mieszkańców bloku. Ty natomiast przypominasz sobie, że masz ubezpieczenie mieszkania. Całkiem porządne, z wysoką sumą ubezpieczenia. W pierwszym odruchu uznajesz więc, że problem został rozwiązany. Przecież od czegoś jest polisa. Tyle że po chwili pojawia się drobne pytanie: czy ubezpieczenie mieszkania chroni również przed konsekwencjami tego, że twoje krzesło postanowiło rozpocząć karierę w motoryzacji?

Odpowiedź nie wynika z samego faktu posiadania polisy. Znaczenie ma między innymi to, czy umowa obejmuje odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym, w jakich okolicznościach powstała szkoda, czy można przypisać ci odpowiedzialność oraz jakie ograniczenia przewiduje ochrona. Ubezpieczenie samych murów mieszkania może nie mieć z uszkodzonym samochodem sąsiada nic wspólnego. Dwie polisy wyglądające podobnie na pierwszej stronie mogą oferować zupełnie inne rozwiązania. A napis „pakiet rozszerzony” bywa mniej informacyjny, niż sugeruje jego imponująca pewność siebie. Rozszerzony względem czego? O jakie zdarzenia? Na jakich warunkach? Marketingowa nazwa produktu jest zaproszeniem do

poznania oferty, a nie opisem wszystkich sytuacji, w których pieniądze popłyną na twoje konto.

Właśnie tutaj zaczyna się podstawowe nieporozumienie. Większość ludzi myśli o ubezpieczeniu jako o jednej rzeczy: płacę składkę, więc kiedy wydarzy się coś złego, firma powinna pomóc. Tymczasem polisa jest potwierdzeniem konkretnej umowy, której zakres ma granice. Nie chroni przed wszystkim, co może nas zdenerwować, kosztować pieniądze albo zepsuć weekend. Gdyby działała w ten sposób, ubezpieczyciele musieliby prawdopodobnie pobierać składkę odpowiadającą wartości małego samochodu i zatrudniać osobny departament do obsługi nieudanych zakupów internetowych. Mechanizm ubezpieczenia opiera się na określeniu, jakie ryzyka są objęte ochroną i na jakich zasadach ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność. Dlatego ważniejsze od pytania „czy mam polisę?" jest pytanie „na co dokładnie się umówiłem?".

Zacznijmy od czegoś, co wydaje się banalne, dopóki nie spróbujesz tego zrobić. Znajdź swoją umowę. Nie samo potwierdzenie płatności ani wiadomość z podziękowaniem za zakup, lecz dokumenty opisujące ochronę. Najczęściej będą to polisa lub certyfikat, ogólne warunki ubezpieczenia, nazywane OWU, oraz ewentualne dodatkowe postanowienia, klauzule i aneksy. Jeśli zawierałeś umowę przez internet, dokumenty mogą znajdować się w wiadomościach e-mail albo panelu klienta. Jeśli korzystałeś z pośrednika, być może otrzymałeś je w formie papierowej. Samo OWU jest często dokumentem wspólnym dla określonego produktu, dlatego trzeba upewnić się, że masz wersję właściwą dla swojej umowy. Czytanie przypadkowej wersji znalezionej w wyszukiwarce może być równie

pomocne jak studiowanie instrukcji innego modelu samochodu przed wymianą bezpiecznika.

Kiedy dokumenty leżą już przed tobą, nie musisz czytać wszystkiego od pierwszej do ostatniej strony jak powieści kryminalnej. Zacznij od ustalenia, kto jest objęty ochroną, czego ona dotyczy, jakie ryzyka wymieniono w umowie, gdzie i kiedy ochrona obowiązuje oraz jakie przewidziano ograniczenia. To kilka podstawowych pytań, które zamieniają plik pełen formalnych określeń w coś przypominającego mapę. Niektóre informacje znajdziesz bezpośrednio na polisie, pozostałe w OWU albo dodatkowych klauzulach. Ważne, żeby nie traktować każdego dokumentu osobno. Jeśli polisa wskazuje wybrany wariant, a OWU opisuje kilka dostępnych wariantów, należy sprawdzić postanowienia dotyczące właśnie tego, który kupiłeś. Przypadkowe przypisanie sobie ochrony z droższego pakietu jest kuszące, ale firma raczej nie doceni tej twórczej interpretacji.

Szczególnie istotne jest rozróżnienie osoby ubezpieczającej, osoby ubezpieczonej i uprawnionej do otrzymania świadczenia. W prostych przypadkach role te mogą dotyczyć jednej osoby, lecz nie zawsze tak się dzieje. Ktoś może zawrzeć umowę na cudzy rachunek, ubezpieczyć członków rodziny albo wskazać osobę uprawnioną do określonego świadczenia. W niektórych ubezpieczeniach znaczenie mają również definicje domownika, partnera lub członka rodziny. Zwykłe przekonanie, że „skoro mieszkamy razem, to wszyscy jesteśmy objęci”, nie zastępuje sprawdzenia warunków. Polisa nie zawsze rozpoznaje więzi rodzinne z taką swobodą jak ciocia podczas świątecznego obiadu, która potrafi w

ciągu kwadransa ustalić pokrewieństwo między osiemnastoma osobami.

Kolejna warstwa dotyczy zdarzeń objętych ochroną. Tutaj różnica między codziennym językiem a językiem umowy potrafi być szczególnie ważna. Dla właściciela mieszkania „kradzież" może oznaczać po prostu, że ktoś zabrał jego rzecz. W ubezpieczeniu konkretny rodzaj kradzieży może mieć jednak znaczenie, podobnie jak wymagane zabezpieczenia czy okoliczności zdarzenia. Podobnie „zalanie" nie musi obejmować każdej sytuacji, w której przedmiot znalazł się w nieplanowanym kontakcie z wodą. Nie chodzi o polowanie na słowa, ale o zrozumienie, że umowa posługuje się określonymi definicjami. Jeśli w dokumencie pojawia się termin, od którego zależy zakres ochrony, znajdź jego definicję. Nie zakładaj automatycznie, że oznacza dokładnie to samo, co w zwykłej rozmowie.

Równie łatwo przeoczyć ograniczenia dotyczące miejsca i okresu ochrony. Ubezpieczenie rzeczy znajdujących się w mieszkaniu nie musi działać identycznie po zabraniu ich na wyjazd. Ochrona sprzętu elektronicznego może zależeć od tego, gdzie był używany i w jakich okolicznościach został uszkodzony. Z kolei data zawarcia umowy nie zawsze jest tożsama z początkiem odpowiedzialności ubezpieczyciela. Niektóre produkty przewidują szczególne zasady rozpoczęcia ochrony, a także okresy karencji. Dlatego warto spojrzeć na daty z taką samą uwagą, z jaką sprawdzasz termin ważności biletu lotniczego. Posiadanie biletu na właściwy lot nie jest wielkim sukcesem, jeśli stawisz się na lotnisku dzień po odlocie.

Następnie pojawiają się kwoty, które wyglądają bardzo uspokajająco. Suma ubezpieczenia wynosząca kilkaset tysięcy złotych potrafi wzbudzić poczucie finansowej

niezniszczalności. Niestety nie oznacza to, że każde uszkodzenie zostanie naprawione za dowolną cenę, aż do wskazanego limitu. Suma ubezpieczenia może określać górną granicę odpowiedzialności w danym zakresie, lecz konkretne świadczenie zależy od warunków umowy, rozmiaru szkody i zastosowanych zasad wyceny. Dodatkowo poszczególne elementy ochrony mogą mieć własne limity. Wyobraź sobie polisę mieszkania z wysoką sumą ubezpieczenia oraz osobny, znacznie niższy limit dotyczący konkretnej kategorii rzeczy. Jeśli nie sprawdzisz tego wcześniej, duża kwota na pierwszej stronie może zadziałać jak elegancka zasłona oddzielająca cię od mniej eleganckich szczegółów.

Warto również poznać pojęcia udziału własnego, franszyzy oraz zasad ustalania wartości szkody. W zależności od konstrukcji umowy niektóre rozwiązania mogą powodować, że część finansowych konsekwencji zdarzenia pozostaje po stronie ubezpieczonego albo że szkody o określonej wartości nie są rozliczane w oczekiwany sposób. Znaczenie mogą mieć także wartość odtworzeniowa, wartość rzeczywista, amortyzacja czy warunki naprawy i wymiany przedmiotu. Nie trzeba zapamiętywać wszystkich definicji, lecz warto rozpoznawać je w dokumencie. Dwa ubezpieczenia z taką samą sumą i podobną składką mogą prowadzić do różnych rezultatów finansowych. Czasem kilkanaście złotych różnicy w cenie przyciąga znacznie większą uwagę niż postanowienie, które później wpłynie na wypłatę o kilka tysięcy.

Osobny temat stanowią wyłączenia odpowiedzialności. Brzmi to groźnie, jakby ktoś celowo przygotował listę wszystkich sposobów, w jakie można zostać rozczarowanym, ale wyłączenia są istotną częścią

określania zakresu ochrony. Mogą dotyczyć określonych przyczyn, rodzajów szkód albo okoliczności ich powstania. Ważne są też obowiązki przewidziane w umowie, na przykład dotyczące zabezpieczeń czy przekazywania informacji. Nie każde naruszenie obowiązku automatycznie oznacza utratę świadczenia, bo znaczenie mają treść umowy i właściwe przepisy. Warto więc unikać dwóch skrajności: przekonania, że ubezpieczyciel zawsze zapłaci, oraz przekonania, że każdy drobny błąd daje mu nieograniczone prawo do odmowy. Oba podejścia pozwalają nie czytać dokumentów, ale żadne nie pomaga szczególnie w prawdziwej sprawie.

Zauważ, jak wiele nieporozumień powstaje jeszcze przed wystąpieniem szkody. Ktoś kupuje polisę z przekonaniem, że obejmuje wszystkie wartościowe przedmioty, chociaż ochrona wymienia tylko wybrane kategorie. Ktoś inny traktuje assistance jako gwarancję pokrycia całych kosztów naprawy, podczas gdy zakres usługi może być ograniczony. Jeszcze ktoś uważa odpowiedzialność cywilną za ubezpieczenie od każdej sytuacji, w której druga osoba domaga się pieniędzy. Tymczasem roszczenie sąsiada, klienta albo przypadkowego przechodnia nie przesądza samo w sobie o odpowiedzialności ubezpieczonego ani o istnieniu ochrony. Najpierw trzeba ustalić fakty i podstawę odpowiedzialności. Samo zdanie „pan ma ubezpieczenie, więc niech pan płaci” jest argumentem mniej przekonującym, niż wskazywałby stanowczy ton osoby, która je wypowiada.

Jak zatem przeczytać własną polisę bez organizowania trzydniowego seminarium? Weź jedną, najlepiej tę, która chroni coś dla ciebie szczególnie ważnego. Na osobnej kartce lub w prywatnej notatce zapisz nazwę

ubezpieczyciela, numer umowy, okres ochrony, przedmiot ubezpieczenia i najważniejsze objęte ryzyka. Następnie znajdź limity, szczególne warunki i wyłączenia odnoszące się do sytuacji, których rzeczywiście się obawiasz. Nie twórz własnego skrótu wszystkich OWU. Chodzi o przygotowanie użytecznej orientacji, a nie napisanie drugiej polisy, tym razem ręcznie i z gorszą interpunkcją. Jeśli nie potrafisz jednoznacznie odpowiedzieć na ważne pytanie, zapisz je i poproś ubezpieczyciela lub pośrednika o wyjaśnienie, najlepiej w formie, do której będzie można wrócić.

Załóżmy, że ubezpieczasz rower. Nie wystarczy zanotować „rower objęty ochroną". Znacznie użyteczniejsze będzie sprawdzenie, jakie zdarzenia są objęte umową, czy ochrona obejmuje kradzież poza domem, jakie zabezpieczenia są wymagane i czy istnieją osobne limity. Możesz odkryć, że zakupiony produkt wcale nie odpowiada sposobowi, w jaki używasz roweru. To niekoniecznie oznacza, że ktoś cię oszukał. Być może wybrałeś wariant przeznaczony do innych potrzeb. Taka wiedza uzyskana przed problemem pozwala świadomie rozważyć zmianę zakresu ochrony. Zdobyta po kradzieży daje głównie okazję do wyjątkowo szczegółowego poznania własnego rozczarowania.

Nie zapominaj o polisach kupowanych przy okazji innych produktów. Ubezpieczenie może towarzyszyć kredytowi, podróży, zakupowi sprzętu albo usługom finansowym. Łatwo wtedy zapamiętać samą nazwę pakietu, ponieważ podczas zakupu najważniejsza była zupełnie inna sprawa. Tymczasem warto wiedzieć, kto jest ubezpieczycielem, jaka umowa obowiązuje i do kogo należy zwrócić się w razie zdarzenia. Firma, za pośrednictwem której kupiłeś ochronę, nie zawsze jest podmiotem podejmującym decyzję o

wypłacie. Informacja ta bywa zaskakująco trudna do odnalezienia, gdy jedyną wskazówką pozostaje pozycja na rachunku opisana słowem „ochrona".

Czasem podczas takiego przeglądu okaże się, że czegoś nie rozumiesz albo dokumenty są niekompletne. Nie próbuj wypełniać tych luk własnymi założeniami. Poproś o brakujące materiały, sprawdź, czy otrzymałeś właściwą wersję warunków, i zachowaj odpowiedź dotyczącą konkretnego zakresu. Szczególnie ostrożnie traktuj sytuacje, w których jedno zdanie z reklamy wydaje się sprzeczne z tym, co czytasz w dokumentach. Wtedy potrzebne jest ustalenie, jakie postanowienia rzeczywiście dotyczą twojej umowy. Jeśli sprawa jest istotna finansowo albo sporna, przydatna może być niezależna konsultacja prawna. Interpretacja ochrony nie powinna opierać się wyłącznie na tym, co najbardziej chcielibyśmy usłyszeć.

Dopiero po takim sprawdzeniu polisa zaczyna wyglądać inaczej. Przestaje być abstrakcyjnym zapewnieniem, że „w razie czego coś się należy", a staje się zbiorem konkretnych zasad. Wiesz, jakie ryzyka wybrałeś, gdzie pojawiają się ograniczenia i czego potrzebujesz, żeby uzyskać dalsze informacje. Nie daje to odporności na nieszczęścia ani pewności wypłaty, ale usuwa część niepotrzebnego zgadywania. A zgadywanie jest szczególnie kiepskim sposobem zarządzania sprawami, w których stawką mogą być poważne pieniądze.

Wróćmy jeszcze na moment do krzesła i samochodu sąsiada. Sam fakt, że krzesło należało do ciebie, nie kończy analizy odpowiedzialności, podobnie jak samo posiadanie ubezpieczenia mieszkania nie przesądza o pokryciu szkody. Trzeba sprawdzić okoliczności, właściwy zakres ochrony i warunki umowy. Być może polisa okaże się pomocna. Być

może nie obejmie tego zdarzenia. Najważniejsze jednak, że zamiast powoływać się na magiczne właściwości opłaconej składki, potrafisz ustalić, gdzie szukać rzeczywistej odpowiedzi. Krzesło nie miało planu lotu. Ty możesz przynajmniej mieć plan sprawdzenia swojej ochrony.

Rozdział 2 - Od nieszczęścia do odszkodowania, czyli dlaczego między jednym a drugim jest tyle drzwi?

Na parkingu przed supermarketem stoi samochód z uszkodzonymi drzwiami. Jeszcze godzinę temu wyglądał normalnie, a teraz ma wgniecenie, zarysowany lakier i ślad farby pozostawiony prawdopodobnie przez inny pojazd. Właściciel ogląda uszkodzenie, robi zdjęcie i wypowiada zdanie, które w podobnych okolicznościach pada wyjątkowo często: „No trudno, przecież mam ubezpieczenie". Następnie otwiera aplikację, w której widzi kilka dokumentów, numerów i przycisków. Jeden dotyczy zgłoszenia szkody, drugi pomocy assistance, trzeci kontaktu z konsultantem. Po pięciu minutach odkrywa, że łatwiej było znaleźć samochód na ogromnym parkingu niż ustalić, która opcja odpowiada jego sytuacji. A przecież proces miał dopiero się rozpocząć.

Wiele osób wyobraża sobie likwidację szkody jako prosty mechanizm. Wydarza się nieszczęście, zgłaszamy je, firma sprawdza polisę, a następnie wypłaca odpowiednią kwotę. Taki opis jest elegancki, zwięzły i ma mniej więcej tyle szczegółów co instrukcja pieczenia ciasta brzmiąca „połącz składniki i upiecz". W rzeczywistości między zdarzeniem a decyzją znajdują się etapy służące ustaleniu okoliczności, zakresu odpowiedzialności i wysokości ewentualnego świadczenia. Niektóre przebiegają szybko, inne wymagają dodatkowych informacji. Ich kolejność bywa różna zależnie od rodzaju ubezpieczenia i konkretnej sprawy. Zrozumienie tego procesu pozwala jednak odróżnić zwykłą czynność proceduralną od rzeczywistego problemu.

Pierwsza ważna różnica dotyczy samego zdarzenia i roszczenia ubezpieczeniowego. Fakt, że poniosłeś stratę, nie oznacza jeszcze, że ubezpieczyciel jest zobowiązany ją pokryć. Uszkodzone drzwi samochodu są realnym problemem niezależnie od tego, czy posiadałeś odpowiednią polisę. Powstanie szkody i istnienie ochrony stanowią jednak dwa odrębne zagadnienia. Trzeba ustalić, co się wydarzyło, jaki produkt ubezpieczeniowy może mieć zastosowanie oraz czy spełnione są odpowiednie warunki. Dla przykładu obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów służy zasadniczo ochronie odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone innym, a nie naprawianiu każdego uszkodzenia własnego auta. W tym drugim przypadku znaczenie może mieć autocasco, jeśli zostało wykupione i obejmuje dane zdarzenie.

Sam wybór właściwej ścieżki postępowania bywa zaskakująco istotny. Jeśli ustalono osobę odpowiedzialną za uszkodzenie pojazdu, możesz rozważać dochodzenie roszczenia z odpowiedniego ubezpieczenia jej odpowiedzialności cywilnej. Jeśli sprawca pozostaje nieznany, sytuacja wygląda inaczej i trzeba sprawdzić dostępne możliwości, w tym ewentualną własną ochronę. Nie należy zakładać, że każde uszkodzenie na parkingu zostanie pokryte w identyczny sposób. Podobnie w innych rodzajach ubezpieczeń różne zdarzenia mogą uruchamiać odmienne procedury. Czasem konieczne jest zgłoszenie szkody, czasem skorzystanie z usługi assistance, a niekiedy oba działania są ze sobą powiązane. Wybór właściwego kontaktu na początku pomaga uniknąć późniejszego przekazywania sprawy między działami, choć nie gwarantuje, że telefoniczna melodyjka oczekiwania przestanie na zawsze towarzyszyć twojemu życiu.